



MEP08

## ACCUEIL TELEPHONIQUE

Public

Toute personne en charge de l'accueil téléphonique en Entreprise ou ESSMS

Formation adaptée au TH

Durée – Taille du Groupe

1,5 jours – 6 à 8 personnes

Pré-requis

Aucun

Evaluation

A chaud

Moyens Pédagogiques

Formateur qualifié, support pédagogique, apport théorique et pratique

Tarif

INTRA : 1290,00 € HT / jour hors frais de déplacement, hors frais duplication de support

### Objectif global

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement,
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur,
- Valoriser l'image de qualité de la société en réservant un accueil adapté et professionnel.

### Points clefs

- Revoir les pratiques liés à l'accueil téléphonique en entreprise :
  - Identifier les phrases d'introduction et de présentation de soi et de la structure
  - Comment gérer les appels
  - Harmoniser ses pratiques
- Appréhender les fondamentaux de la communication téléphonique :
  - Le langage verbal au téléphone : savoir adapter et calibrer sa voix au téléphone
  - Le vocabulaire propre à l'accueil téléphonique
- Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil téléphonique : les étapes indispensables :
  - La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image ?
  - Savoir transférer un appel avec professionnalisme
  - Identifier les techniques permettant de prendre un message
  - Savoir mettre en attente, gérer les doubles appels avec efficacité
- Traiter les demandes par téléphone avec méthode :
  - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur
  - Identifier le service attendu par son interlocuteur
    - Écouter la demande
    - Poser les bonnes questions
    - Reformuler les attentes
- Traiter un appel difficile :
  - Savoir prendre du recul par rapport à un appel entrant difficile
  - Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
  - Savoir transférer un appel à son supérieur / demander de l'aide

« Assurer la prise en charge de vos interlocuteurs par téléphone au travers d'un accueil téléphonique de qualité »

**Modalités d'accès handicap :** Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise qui aura pris les dispositions. CAP Avenir prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire.

**Décal d'accès :** « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

« Les actions de formation sont exonérées de TVA selon l'application de l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts. »



**CAP Avenir**

CONSEIL - AUDIT - PRÉVENTION

SAS Conseil Audit Prévention Avenir • 5 rue de Verclly – 57070 Metz  
☎ 06 79 84 77 62 • ✉ [contact@cap-avenir.fr](mailto:contact@cap-avenir.fr)

SIRET : 841 456221 00024-CODE NAF 8559A • Numéro de déclaration d'activité : 44570389757